ANALISIS PELAYANAN APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN GRESIK

Nur Yunita Sari[1], Dida Rahmadanik, S.AP[2], Ghulam Maulana Ilman, S.AP[3]

[123] Program Studi Adminstrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:
Received Desember, 2025
Revised Desember, 2025
Accepted Desember, 2025
Available Desember, 2025

nuryunitasari123@gmail.com
didarahma@untag-sby.ac.id
ghulamilman@untag-sby.ac.id

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

A B S T R A K

Pelayanan public yang berkualitas yang diukur melalui kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, yang menjadi indikator utama keberhasilan organisasi publik dalam menjalankan tugasnya. Focus penelitian ini yakni kepuasan masyarakat mengenai pelayanan aplikasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Gresik. Metode penelitian menggunakan kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, teknik sampling purposive, dengan sampel 115 responden. Kulitas pelayanan publik, di ukur dengan nilai Kepuasan Masyarakat (IKM menggunakan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017. Hasil analisis mengenai pelayanan aplikasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Gresik memperoleh nilai IKM sebesar 81,20 dengan kinerja unit pelayanan B, yang berarti bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aplikasi identitas kependudukan di Kabupaten Gresik sudah dalam kategori baik berdasarkan Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017.

Kata Kunci*: pelayanan publik, kepuasan masyarakat, Permenpan RB No.14 Tahun 2017, Nilai IKM*

A B S T R A C T

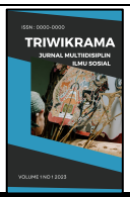
Public services quality as measured through the satisfaction of the community as service users, which is the main indicator of the success of public organizations in carrying out their duties. The focus of this study is community satisfaction with digital identity services in Gresik Regency. The research method used is descriptive quantitative. The sampling technique used in this study was purposive sampling, with a sample of 115 respondents. The quality of public services was measured using the Community Satisfaction Index (IKM) in accordance with the Decree of the Minister of State Apparatus Empowerment No. 14 of 2017. The results of the analysis of the digital identity application service in Gresik Regency obtained an IKM score of 81.20 with a service unit performance of B, which means that public satisfaction with the identity application service in Gresik Regency is in the good category based on Permenpan-RB No. 14 of 2017.

Keywords: public service, public satisfaction, Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Regulation No. 14 of 2017, IKM score

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di zaman digital saat ini telah menyebabkan perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah salah satu tanggung jawab utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan memastikan hak-hak sipil warga negara terjamin. Dengan kemajuan teknologi digital dan perubahan dalam administrasi pemerintahan, pelayanan publik diharapkan semakin efektif, mudah, transparan, dan akuntabel. Pemerintah pusat, melalui rencana reformasi birokrasi dan penerapan e-government, terus mendorong pelaksanaan layanan elektronik untuk

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



meningkatkan mutu layanan, efisiensi, dan kepuasan masyarakat. Upaya ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang berfungsi sebagai dasar untuk memperkuat digitalisasi layanan pemerintahan.

Penerapan e-government dan perubahan digital dalam pelayanan publik, Kementerian Dalam Negeri selalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) memperkenalkan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Aplikasi ini merupakan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis teknologi, yang memungkinkan warga untuk menyimpan serta mengakses dokumen kependudukan dalam format digital menggunakan perangkat mobile seperti smartphone. Tujuan adanya IKD tertera pada Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 yaitu menerapkan teknologi informasi dan komunikasi pada digitalisasi kependudukan untuk memastikan bahwa teknologi informasi dan komunikasi menjadi bagian integral dari upaya digitalisasi kependudukan, tidak hanya penyimpanan data identitas, tetapi juga proses administrasi kependudukan yang lebih efisien. Fungsi utama IKD adalah untuk mengonfirmasi identitas lewat pengecekan data, sehingga pemilik IKD dapat dengan mudah dan cepat menunjukkan identitas mereka dalam berbagai situasi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan publik melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk melihat keberhasilan atau kegagalan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua aturan tersebut selanjutnya ditindaklanjuti dengan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mendorong tumbuhnya inovasi untuk penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih berkualitas, berdaya guna, berhasil guna serta mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam mengevaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik (Ulum, 2018:14).

Kabupaten Gresik, melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), terus melakukan pembenahan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan program, serta dorongan untuk mengaktifkan aplikasi identitas kependudukan digital bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik terus meningkatkan angka pengguna layanan aplikasi identitas kependudukan digital. Namun, dalam pelaksanaannya, tidak semua masyarakat mengalami secara optimal pelayanan IKD dengan kualitas yang maksimal. Sejumlah masyarakat menghadapi tantangan, seperti minimnya pemahaman tentang penggunaan aplikasi, terbatasnya akses terhadap fasilitas digital, masalah pada koneksi internet, lambatnya pelayanan, serta kurangnya keakuratan informasi yang tersedia dalam aplikasi. Di sisi lain, ada juga masyarakat yang merasa diuntungkan dengan adanya IKD karena layanan menjadi lebih cepat dan efisien. Penelitian ini dilakukan untuk menilai pelayanan aplikasi IKD yang diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 publik.

Melihat uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dan menyusunnya dalam bentuk penelitian dengan judul Analisis Pelayanan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Gresik (PERMENPAN RB NO. 14 TAHUN 2027).

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan adalah Sebagi hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan dan minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Menurut Sinambela (2014:5) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Menurut Mahmudi (2007:128) menyatakan bahwa pelayanan public sebagai paya, pemenuhan kebutuhan public dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

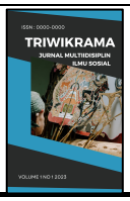
Pelayanan publik menurut AG. Subarsono seperti dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan public, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, dan sertifikat. Moenir dalam Mustanir (2022:11) mendefinisikan layanan adalah tindakan memenuhi kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Pemerintah bertugas menyediakan layanan publik, yang ditangani oleh organisasi baik di tingkat nasional maupun daerah. Menurut Pasalong (2010:128), didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Kualitas Pelayanan Publik

Teori SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) sebagai suatu kerangka kerja untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Model ini dirancang untuk menilai kesenjangan (gap) antara harapan konsumen terhadap layanan ideal dengan persepsi mereka terhadap layanan yang benar-benar diterima. Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi utama, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Kelima dimensi ini merupakan elemen penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas suatu layanan. "SERVQUAL is an instrument for measuring the gap between customer expectations and perceptions of service performance across five service quality dimensions." Artinya: SERVQUAL mengukur selisih (gap) antara harapan konsumen terhadap layanan ideal dengan persepsi mereka terhadap layanan yang benar-benar diterima. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).
Kelima dimensi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. *Tangibles (Bukti Fisik)*
   Merupakan aspek-aspek fisik dari layanan, seperti tampilan fasilitas, peralatan, teknologi, dan sumber daya manusia yang digunakan dalam pelayanan. Dalam konteks digital, termasuk juga tampilan antarmuka aplikasi, desain menu, dan kejelasan informasi.
2. *Reliability (Keandalan)*
   Kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Dalam aplikasi digital, ini mencakup kestabilan sistem, minimnya error, dan keakuratan data.
3. *Responsiveness (Daya Tanggap)*
   Kecepatan dan kesediaan organisasi dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan. Dalam konteks aplikasi IKD, dapat dilihat dari kecepatan sistem merespons permintaan pengguna serta kesiapan helpdesk atau fitur bantuan jika pengguna menghadapi masalah.
4. *Assurance (Jaminan)*

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Kemampuan staf dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan melalui kompetensi, sopan santun, serta jaminan keamanan dan kejelasan informasi. Untuk layanan digital, termasuk jaminan keamanan data pribadi serta kejelasan informasi dalam aplikasi.

5. *Empathy (Empati)*
   Kemampuan organisasi dalam memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan. Dalam aplikasi IKD, ini bisa diwujudkan melalui fitur bantuan yang mudah digunakan, penyediaan panduan, dan perhatian terhadap kenyamanan pengguna.

Sound Governance

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin statis, artinya cukup baik atau factio diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu. Oliver dalam Daryanto (2014:37) berpendapat bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan menurut Engel et al dalam Daryanto (2014:37) kepuasan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan. Dari kedua tokoh tersebut maka dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi atau perbandingan antara hasil yang diperoleh dengan yang diharapkan oleh seseorang. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan suatu penilaian emosional dari seseorang (pelanggan) setelah menggunakan suatu produk dimana harapan dan kebutuhan orang tersebut telah terpenuhi.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Kotler (2008), berpendapat bahwa tingkat kepuasan individu diperoleh setelah membandingkan hasil kinerja yang didapatkan dengan harapannya. Oleh karena itu, kepuasan maupun ketidakpuasan merupakan kesimpulan atau hasil yang diperoleh dari interaksi harapan dan pengalaman yang didapat setelah memakai sebuah layanan atau jasa. Kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat.

Collaborative Governance

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode survei kepuasan masyarakat. Semua diatur dalam Permenpan-RB No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei kepuasan masyarakat tersebut dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

SKM bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mendorong tumbuhnya inovasi untuk penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih berkualitas, berdaya guna, berhasil guna serta mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam mengevaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik (Ulum, 2018:14). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, dalam melaksanakan SKM harus memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

a. Transparan
   Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
b. Partisipatif
   Dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
c. Akuntabel
   Hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
d. Berkesinambungan
   SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
e. Keadilan
   Pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
f. Netralitas
   Dalam melakukan SKM, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

Menurut Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliebel, yang harus ada sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasaan Masyarakat, yaitu:

1. Persyaratan
   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian.
   Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif.
   Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.
   Spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana.
   Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana.
   Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

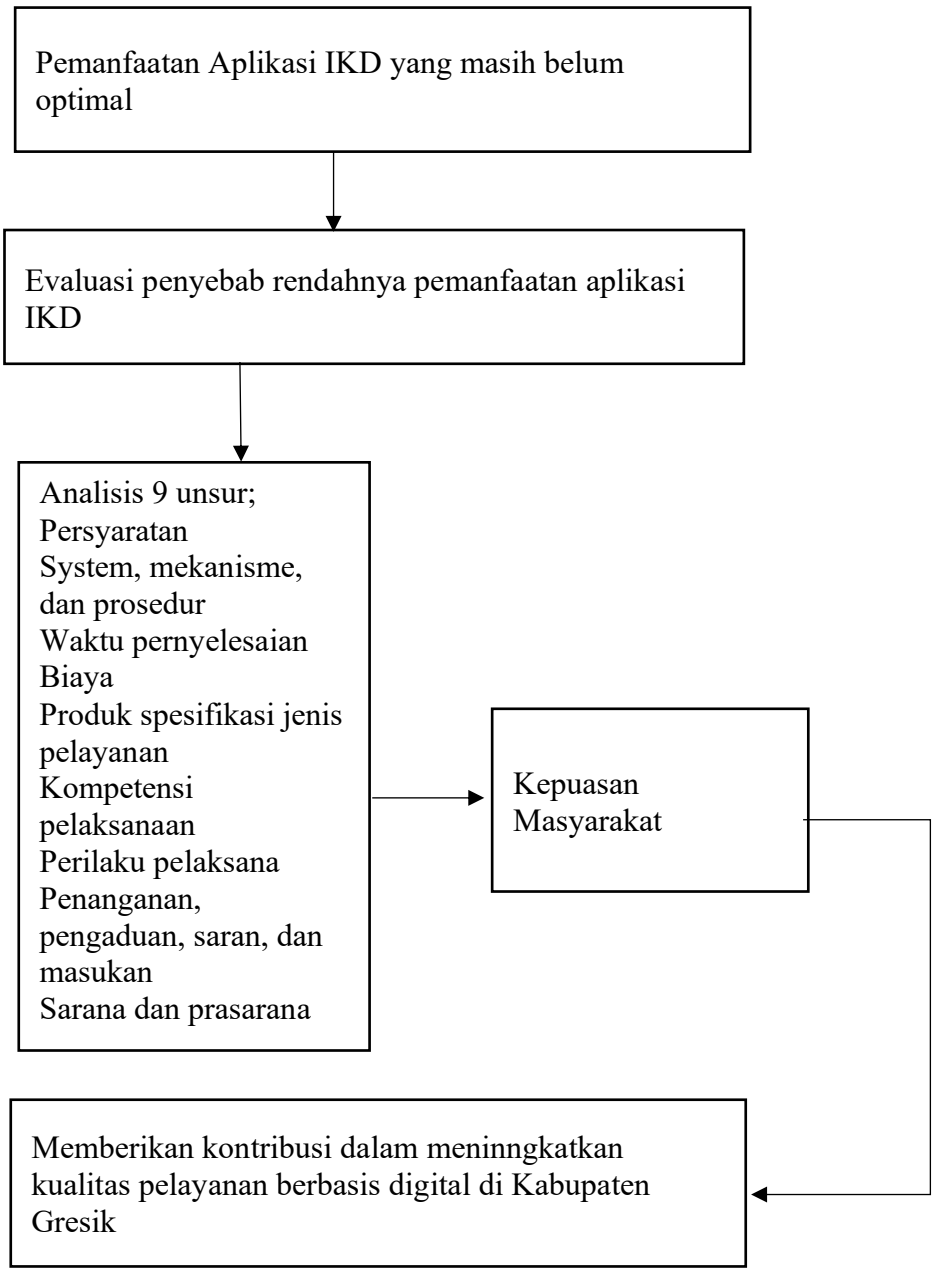
Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana sarana.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).

Kerangka Berpikir



Sumber: Peneliti
Parlemen PAN RB No. 14 Tahun 2017

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kuantitatif, yang dimana data diperoleh dari penelitian ini yang dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterprestasikan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner sebagai instrument utama. Kuesioner disusun dengan menggunakan skala likert untuk mengukur. Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini yaitu, teknik sampling purposive. Kuesioner penelitian ini dibagikan kepada 115 responden, yang telah dihitung sesuai rumus slovin dengan populasi 163 dengan tingkat kesalahan 5%. Analisis data menggunakan metode perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, sesuai pedoman dalam PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017.

Sumber Data

Secara umum, penelitian mempunyai dua jenis sumber data, yaitu primer dan sekunder. Sumber data primer, yaitu data yang didapatkan langsung dari sumbernya atau sumber pertama. Data primer ini merupakan data yang dimaksudkan untuk menjawab fenomena penelitian . Data ini dapat diperoleh melalui wawancara dengan informan terkait ataupun melalui pengamatan langsung dari peneliti dilapangan atau tempat penelitian dilakukan. Sumber data sekunder, yaitu data yang didapatkan secara tidak langsung atau bukan dari sumber pertama. Data sekunder dapat diambil dari dokumen-dokumen, buku literatur, jurnal, internet, dan lain-lain. Data ini digunakan untuk mendukung data primer dalam pelaksanaan proses analisa.

Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner sebagai instrument utama. Kuesioner disusun dengan menggunakan skala likert untuk mengukur.

a. Kuesioner (angket)

   Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dalam penelitian ini berisi daftar pertanyaan terkait identitas responden (nama, usia, domisili, status mahasiswa, bekerja, dan tidak bekerja) dan variabel dalam penelitian yang diajukan peneliti terhadap responden. Pertanyaan yang digunakan adalah angket tertutup atau berstuktur dimana angket dibuat sedemikian rupa sehingga responden hanya tinggal menjawab yang sudah ada, kemudian dari jawaban itu diberikan skornya dengan skala.

b. Observasi (pengamatan)

   Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. (Sutrisno Hadi 1998).

c. Dokumentasi

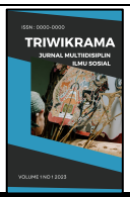
   Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. (Sugiyono, 2023:314). Pada penelitian ini peneliti mendokumentasikan dengan gambar.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Imam Ghozali,

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



2021:66). Item dikatakan valid jika r hitung > r tabel pada taraf signifikan 5%. Untuk menguji validitas instrumen pada penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS.

Jika r hitung ≥ r tabel valid

Jika r hitung ≤ r tabel tidak valid

Uji Reliabitas

Metode untuk mengukur hasil kuesioner yang bertindak sebagai indikasi variabel atau kostruk. Ketika tanggapan seseorang terhadap kuesioner tetap kosntan atau stabil dari waktu ke waktu, kami mengatakan bahwa kuesioner tersebut memiliki reliabilitas atau reliabilitas. Jika Cronbach's alpha untuk item kuesioner lebih dari 0,60, maka dianggap dapat dipercaya; namun, jika kurang dari 0,60, maka dianggap tidak dapat diandalkan. Perangkat lunak SPSS digunakan untuk melakukan uji reliabilitas, yang dilakukan untuk menilai keterandalan item pernyataan variabel (Imam Ghozali, 2021:62).

Analisis IKM dan Interpretasi

Berdasarkan PERMENPAN R&B No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, terdapat 9 unsur atau indicator yang dikaji dalam penghitungan IKM. Setiap unsur pelayanan mampunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \text{ X Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan X } 25$$

Hasil perhitungan tersebut dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai SKM seperti pada tabel dibawah ini, sebagi berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja unit Pelayanan
1.	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik

3.	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4.	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Sumber: PERMENPAN RB NO.17 TAHUN 2017

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai bobot tertimbang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakana teori yang mengacu pada PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang terbagi menjadi 9 unsur yaitu Persyaratan, system, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, sarana dan prasarana. Setelah melakukan pengolahan data yang diperoleh, peneliti melakukan uji validitas, uji reliabiloitas, dan perhitungan nilai indeks.

- Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	R-hitung	R-tabel	Keterangan
P1	0,416	0,186	Valid
P2	0,574	0,186	Valid
P3	0,607	0,186	Valid
P4	0,586	0,186	Valid
P5	0,529	0,186	Valid
P6	0,671	0,186	Valid
P7	0,323	0,186	Valid
P8	0,606	0,186	Valid
P9	0,525	0,186	Valid
P10	0,567	0,186	Valid
P11	0,502	0,186	Valid
P12	0,555	0,186	Valid
P13	0,499	0,186	Valid
P14	0,576	0,186	Valid

Berdasarkan tabel uji validitas diatas, dari 14 item pertanyaan dinyatakan valid. Dapat diketahui dari nilai r-hitung > r-tabel sebesar 0,186. Berdasarkan hasil uji validitas, setiap item pertanyaan dinyatakan valid sehingga penelitian dapat dilanjutkan.

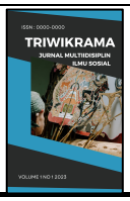
- Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	14

Berdasarkan tabel diatas, didapat nilai Cronbach”s Alpha sebesar 0,824 yang memiliki arti bahwa nilai tersebut berada diatas nilai 0,60 sehingga dapat disimpulkan jika seluruh item pertanyaan dalam kuesioner dikatakan reliabel.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 10 No 11, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Tabel 1. Hasil Pengukuran IKM Pada Pelayanan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Menurut Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR/Unsur	Kinerja Unit Pelayanan	Bobot NRR Tertimbang	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan	3,26	Baik	0,11	0,358
2.	System, mekanisme, dan prosedur	3,22	Baik	0,11	0,354
3.	Waktu Penyelesaian	3,26	Baik	0,11	0,358
4.	Biaya/Tarif	3,39	Baik	0,11	0,372
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,26	Baik	0,11	0,358
6.	Kompetensi Pelaksana	3,34	Baik	0,11	0,365
7.	Perilaku Pelaksana	3,32	Baik	0,11	0,346
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,15	Baik	0,11	0,346
9.	Sarana dan Prasarana	3,33	Baik	0,11	0,366
Nilai Indeks					3,248
Nilai IKM (Nilai Indeks x 25)					81,2
Mutu Pelayanan					B
Kinerja Unit Pelayanan					Baik

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Gresik berada pada kategori Baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81,2. Nilai ini menggambarkan bahwa penerapan layanan berbasis digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mampu memenuhi harapan masyarakat dalam berbagai aspek pelayanan. Jika ditinjau berdasarkan sembilan unsur pelayanan, seluruh unsur memperoleh nilai rata-rata pada interval kategori “Baik”, meskipun terdapat variasi tingkat kinerja. Unsur biaya/tarif memperoleh nilai tertinggi, menunjukkan bahwa masyarakat merasa layanan IKD mudah diakses tanpa beban biaya tambahan. Sementara itu, unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai relatif lebih rendah dibanding unsur lainnya, yang menunjukkan masih perlunya peningkatan pada mekanisme responsivitas. Secara keseluruhan, capaian ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kependudukan melalui IKD sudah berjalan dengan baik, namun perbaikan tetap diperlukan. Temuan ini memberikan gambaran bahwa IKD berpotensi besar meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan, namun keberhasilan penuh masih sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur digital dan literasi teknologi masyarakat.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Analisis Pelayanan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Gresik*, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah memberikan kualitas layanan yang baik dan mampu memenuhi kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81,2, yang berada pada kategori Baik sesuai PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh 9 unsur pelayanan—meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana—mendapatkan nilai rata-rata dalam kategori Baik.

Hal ini menandakan bahwa masyarakat menilai proses pelayanan IKD sudah cukup efektif, mudah diakses, dan sesuai dengan standar pelayanan publik. Meskipun demikian, beberapa unsur seperti penanganan pengaduan dan penyampaian informasi masih memerlukan peningkatan agar pelayanan IKD dapat memberikan kepuasan yang lebih optimal. Secara keseluruhan, penerapan IKD di Kabupaten Gresik telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi positif dalam mendukung transformasi digital serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas, maka peneliti mengemukakan saran kepada petugas pelayanan, yaitu Pelayanan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, MPP Kabupaten Gresik, dan Kecamatan yang berada di Kabupaten Gresik. Untuk kedepannya, pelayanan yang diberikan dipertahankan atau ditingkatkan menjadi lebih baik.

5. DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Undang-Undang No 30 Tahun 2004 tentang Administrasi Pemerintahan.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Masyarakat, K., Office, R., & Satisfaction, C. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan Tharisa Amanda Lubis Wiro Oktavius Ginting Dalam penyelenggaraan mengenai dibuat secara*. 104–118.

Pangesti, D. A., Nugraha, J. T., Sinuraya, S. I., & Akhni, G. N. (2024). Kajian Penerimaan Aplikasi IKD Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Dukcapil Pemalang: Upaya Menuju Transformasi Layanan. *Jurnal Ilmiah Global Education*, *5*(2), 1178–1185. https://doi.org/10.55681/jige.v5i2.2767

Publik, J. R., & Kependudukan, P. A. (2025). *EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI PROGRAM APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Kasus di Desa Kebonwaris Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan Provinsi Jawa Timur) Program Studi Administrasi Publik , Faku*. *19*(1), 83–91.

Syifa, H., Setiawan, I., Affrian, R., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2024). Pengaruh Efektivitas Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Al Lidara Balad Jurnal Administrasi Negara*, *X*, 70–73.